

aan Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Via [internetconsultatie](#)

uw kenmerk

ons kenmerk SPF20240119

datum 19 januari 2024

onderwerp Commentaar Privacy First bij Wijziging van de Tijdelijke regeling signaal betalingsachterstanden

Geachte heer/mevrouw,

Stichting Privacy First maakt hierbij graag gebruik van de mogelijkheid om haar visie te geven op het consultatievoorstel Wijziging van de Tijdelijke regeling signaal betalingsachterstanden, bekendgemaakt via <https://www.internetconsultatie.nl/wijzigingvandetijdelijkeregelingsignaalbetalingsachterstanden/bl>.

Kredietinformatie en betalingsachterstanden hebben onze interesse omdat het betrekking heeft op financiële privacy, oftewel financiële grondrechten, wat één van de speerpunten van Privacy First is. De vertrouwelijkheid van financiële gegevens wordt steeds meer bedreigd en het is één van de weinige terreinen waarop grote Amerikaanse techbedrijven nog niet oppermachtig zijn.

Gemeenten en BKR

Eerder nam Privacy First deel aan de internetconsultatie over de toekomst van de kredietregistratie.¹ Daarin maakten wij al opmerkingen over de ongewenste vermenging van gemeentelijke schuldhelpverlening met commerciële kredietregistratie.

Graag verzoeken wij u die consultatiereactie te betrekken in uw beoordeling.

¹ Consultatie Wet stelsel kredietregistratie: <https://www.internetconsultatie.nl/kredietregistratie/reactie/b34311ff-f92d-4367-8110-3f69b33a5e9a>

Deze consultatie: eigen bijdrage Wmo en Wlz

Privacy First heeft kennisgenomen van het consultatievoorstel waarin het CAK², het incassobureau van de overheid dat de incasso van de eigen bijdragen op grond van de *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015* (Wmo) en de *Wet langdurige zorg* (Wlz) verzorgt, het recht krijgt om gemeenten te informeren over betalingsachterstanden van inwoners van meer dan 100 euro.

Privacy First is verrast door de voorgestelde regeling en de concepttoelichting, waarin wordt beweerd dat achterstanden bij betaling van de eigen bijdragen Wmo en Wlz onbekend zouden zijn bij de gemeenten.

Daar komt nog bij dat in de consultatietoelichting niet wordt ingegaan op de doelgroep, de mensen die een eigen bijdragen Wmo en Wlz moeten betalen. Privacy First beschikt niet over cijfers, maar vermoedt dat het hier voornamelijk gaat om hulpbehoevende bejaarden. Immers, alleen mensen met een speciale indicatie (CIZ-indicatie) komen in aanmerking voor verpleeghuiszorg op grond van de Wlz en van de Wmo-voorzieningen wordt gebruik gemaakt door zowel mensen die verpleeghuiszorg krijgen als zelfstandig wonende hulpbehoevende inwoners.

De Wmo wordt uitgevoerd door de gemeenten, die uit dien hoofde op de hoogte zijn van de persoonsgegevens van de gebruikers van de Wmo-voorzieningen. Nu het CAK de eigen bijdrage Wmo in opdracht van de gemeenten incasseert, zijn die gemeenten uit dien hoofde al op de hoogte van betalingsachterstanden.

De toelichting op het consultatievoorstel geeft er geen informatie over, maar Privacy First vermoedt dat de persoonsgegevens van Wlz-gebruikers eveneens bij de gemeenten bekend zijn, omdat die Wlz-gebruikers ook recht hebben op bepaalde Wmo-voorzieningen, zoals rolstoeltaxi's.

Dat de gemeenten volledig op de hoogte worden gehouden door het CAK blijkt ook uit het jaarverslag dat het CAK over het jaar 2022 heeft uitgebracht.³ Zo schrijft het CAK op pagina

² <https://www.hetcak.nl/>

³ https://www.hetcak.nl/publish/library/32/cak_jaarverslag_2022_2.pdf

18, paragraaf 2.3: "Wij delen gegevens van de regeling wanbetalers met gemeenten". Op pagina 19 wordt beschreven dat het CAK een uitstekende informatiepositie heeft.

Privacy First vraagt zich af waarom het nodig is dat betalingsachterstanden van Wmo- en Wlz-gebruikers (hoofdzakelijk bejaarden en verpleeghuisbewoners) "een betere indicatie" zouden vormen voor meer schulden, zoals in artikel 10 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening⁴ vereist.

Nu de gemeenten al op de hoogte zijn, zal de enige reden voor het opnemen van deze betalingsachterstanden als 'signaal' zijn dat deze persoonsgegevens via het systeem van BKR kunnen worden gedeeld met andere schuldeisers.

Als dat de eigenlijke bedoeling is van de voorgestelde wijziging, dient uw ministerie daar transparant over te zijn in de toelichting op het voorstel en dient ook te worden onderbouwd waarom gegevens van deze kwetsbare groep, die al bekend is bij gemeenten, met andere schuldeisers moeten worden gedeeld.

Voorts tekenen wij aan dat een betalingsachterstand van tenminste € 100 een laag bedrag is en het essentieel is dat het CAK en de gemeenten een dergelijke vordering op correcte manier hebben vastgesteld. In het eerder genoemde jaarverslag 2022 is terug te vinden dat er de nodige fouten worden gemaakt rondom de incasso van de Wmo- en Wlz-vorderingen. Zo roepen de facturen van het CAK veel vragen op, die aanleiding waren voor verbeteringen⁵, was het CAK onvoldoende bereikbaar voor vragen en moest dat verbeterd

⁴ Complete tekst:

Artikel 10. Tijdelijke regeling

1. In afwijking van artikel 3, eerste lid, onderdeel b, kan bij ministeriële regeling voor de duur van maximaal vijf jaren een signaal van een schuldeiser over betalingsachterstanden, die een betere indicatie vormen voor meer schulden, worden aangewezen, waarna bij ontvangst daarvan door bij die regeling aangewezen gemeenten, het college uit eigen beweging een eerste gesprek aanbiedt als bedoeld in artikel 4, eerste lid.

2. Als toepassing is gegeven aan het eerste lid kunnen in afwijking van artikel 8, eerste lid, bij ministeriële regeling personen en instanties worden aangewezen die een signaal over betalingsachterstanden aan het college verstrekken en zijn artikel 8, tweede tot en met vierde lid van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat waar « bij algemene maatregel van bestuur» staat gelezen wordt «bij ministeriële regeling».

⁵ Zie pagina 17: "We hebben een verbetercyclus ingericht waarin alle signalen vanuit de burger of via de medewerker bij elkaar worden gebracht en geanalyseerd op verbeterpotentieel. Dit vormt de basis voor

worden⁶, tobben de gemeenten met de communicatie met het CAK⁷ en kreeg het CAK veel klachten over aanmaningen terwijl al was betaald.⁸

Tot slot

Privacy First adviseert uw ministerie af te zien van het invoeren van het voorgestelde artikel

2.4 Tijdelijke regeling signaal betalingsachterstanden.

Voor nadere informatie of vragen met betrekking tot bovenstaande is Privacy First te allen tijde bereikbaar op telefoonnummer 020-8100279 of per email: info@privacyfirst.nl.

Hoogachtend,
namens Stichting Privacy First,

Vincent Böhre
interim-directeur

aanpassingen in klantcommunicatie (in onze uitingen en op de website), in de processen voor de uitvoering van de regelingen of in het beleid van de regelingen.

Een voorbeeld hiervan zijn verbeterde facturen naar aanleiding van signalen dat het niet duidelijk was waarom iemand de factuur ontving. En we hebben, mede naar aanleiding van klachten het woord 'wanbetaler' (wat refereert aan de naam van de regeling) volledig uit onze brieven verwijderd. Ook gebruiken we klantfeedback bij de invulling van onze verdere digitalisering. Zo zijn onder andere de teksten en de indeling van onze website begrijpelijker en eenvoudiger gemaakt."

⁶ Zie pagina 19.

⁷ Zie pagina 25 onder het kopje "Datakwaliteit verhogen en ketenplan":

"Sommige gemeenten hebben problemen met de systematiek van start- en stopberichten. Dit leidt tot onnodige en foutieve berichten, wat (onnodige) extra beschikkingen en (stapel)facturen betekent voor burgers. En dat leidt weer tot een toename van contacten en bezwaren van burgers. Om dit aan te pakken is - op basis van ons Ketenplan en in overleg met het Ketenbureau, het ministerie van VWS en de VNG begin januari een projectteam samengesteld. Gemeenten sturen een startbericht bij de aanvang van de hulp en/of ondersteuning. En een stopbericht als de hulp en/of ondersteuning stopt."

⁸ Zie pagina 28: *"In heel 2022 is te zien dat de meeste klachten gaan over het onderwerp 'controle al betaald'. Het gaat hierbij om klachten over facturen die volgens een klant al zijn betaald, maar waarvoor toch een betaalherinnering en/of aanmaning is gestuurd. We onderzoeken hoe we dit type klachten structureel kunnen voorkomen."*